



PREGUNTAS FRECUENTES

EMPLEADOS DE LOS PROVEEDORES Y PROVEEDORES DE SERVICIOS

INTRODUCCIÓN

Cada participante aprobado por el Departamento recibirá un Certificado único por correo electrónico que le da derecho a: (a) presentar el certificado en una de las facilidades de alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa para recibir un WIFI Hotspot o (b) enviar el Certificado por correo electrónico a alguno de los Proveedores de Servicios participantes del Programa solicitando que se le entregue un WIFI Hotspot por correo o servicio de mensajería.

Los Participantes Aprobados por el DEPR tendrán la opción de obtener WIFI Hotspot con servicio de Internet de cada Proveedor de Servicios Aprobado, ya sea en las facilidades asignadas por el proveedor o mediante entrega por correo o mensajería. El Participante Aprobado entiende y acepta que la entrega en persona de los dispositivos WIFI Hotspot es el método de entrega preferido por el DEPR.

Se requiere que el Proveedor de Servicios envíe dispositivos por correo o mensajería dentro de (3) días laborables posteriores a recibir una solicitud de un Participante Aprobado. El servicio de Internet debe estar activado y disponible en todos los dispositivos distribuidos por correo o mensajería inmediatamente después de la confirmación de la entrega. El Proveedor de Servicios será responsable de todos los costos asociados con la entrega de dispositivos por correo o mensajería y no podrá cobrar al DEPR, USAC ni a los Participantes Aprobados ninguna tarifa o gasto por la entrega de correo o mensajería. En el caso del participante elegir la opción de entrega por correo o mensajería, se requiere que el Participante Aprobado (mayor de 18 años) firme acuse de recibo al ser entregado el dispositivo. El Proveedor de Servicios debe conservar copias de estas firmas y estar preparado para proporcionar prueba de entrega al DEPR / USAC si lo solicita.

Para obtener más información, guías de uso, video tutoriales acceda a: <https://de.pr.gov/hotspot/> o acuda al Memorándum de Entendimiento sobre la entrega de dispositivos WIFI Hotspots entregados por correo o mensajería.

Participantes elegibles del Programa WIFI Hotspots: Estudiantes, Directores de escuelas, Personal docente (maestros, consejeros, facilitadores, coordinadores de programas, especialistas en investigación, trabajadores sociales, superintendentes, especialistas en tecnología y bibliotecarios) y Asistentes de educación especial que no tienen conexión o Internet en el hogar.

Proveedores de servicios del Programa WIFI Hotspots: AeroNet Wireless Broadband LLC, Liberty Mobile Puerto Rico Inc. y Puerto Rico Telephone Company Inc (Claro).

- [AeroNet](#)
- [PRTC \(dba Claro\)](#)
- **Liberty no tiene dispositivos disponibles al momento (Información actualizada 11 de abril de 2023)**

PREGUNTAS FRECUENTES

1. ¿Cómo un empleado puede acceder al portal del Programa de WiFi Hotspots?

Se le ha creado una cuenta a cada empleado, se acuerdo a la información provista por cada Proveedor de Servicio, y como parte del proceso deberá añadir una contraseña. Para esto deberá seguir los siguientes pasos:

- a. Acceda a <https://de.pr.gov/hotspot/> y seleccione la opción de "Proveedores"
- b. Utilice su correo electrónico de la corporación/compañía.
- c. Presione "Cambiar contraseña" y continúe los pasos provistos en el portal.
- d. Asegúrese de guardar su correo electrónico y contraseña en un lugar seguro

2. ¿Qué hacer si un empleado es reasignado a otra tienda?

El Proveedor de Servicio deberá notificar al equipo del Programa de WiFi Hotspot a través de ECF2021@de.pr.gov para que el empleado pueda ser reasignado en el portal de proveedores con la siguiente información:

- Nombre y Apellido del empleado
- Correo electrónico del empleado
- Nombre de la Tienda
- ID de la Tienda

3. ¿Qué hago si un empleado ya no ejerce funciones en la empresa?

El Proveedor de Servicio deberá notificar al equipo del Programa de WiFi Hotspots a través de ECF2021@de.pr.gov para que el empleado sea removido en el portal de proveedores. Deberá proveer la siguiente información en el orden provisto:

- Nombre del Proveedor de Servicio
- ID de la tienda
- Ubicación de la tienda
- Correo electrónico del empleado
- ID del empleado
- Nombre del empleado
- Apellido del empleado
- Correo electrónico del proveedor (Correo electrónico general para notificaciones)
- Número de teléfono del empleado

4. ¿Qué hacer si quiero incluir otro empleado al Programa de WIFI Hotspot?

El Proveedor de Servicio deberá notificar al equipo del Programa de WIFI Hotspot a través de ECF2021@de.pr.gov, para que el empleado sea incluido en el portal de proveedores. Deberá proveer la siguiente información en el orden provisto:

- Nombre del Proveedor de Servicio
- ID de la tienda
- Ubicación de la tienda
- Correo electrónico del empleado
- ID del empleado
- Nombre del empleado
- Apellido del empleado
- Correo electrónico del proveedor (Correo electrónico general para notificaciones)
- Número de teléfono del empleado

5. ¿Qué debo hacer si tengo cuenta, pero no recuerdo mi contraseña?

Presione cambiar contraseña y continúe los pasos provistos en el portal. De continuar confrontando dificultades debe contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información:

- Nombre del Proveedor de Servicio
- ID de la tienda
- Ubicación de la tienda
- Correo electrónico del empleado
- ID del empleado
- Nombre del empleado
- Apellido del empleado
- Correo electrónico del proveedor (Correo electrónico general para notificaciones)
- Número de teléfono del empleado

6. ¿Qué debe hacer un empleado si el solicitante no tiene certificado?

- a. Debe exhortar al potencial participante a completar la solicitud (de no haberla completado) para el Programa de WIFI Hotspots a través de <https://de.pr.gov/hotspot/>.
- b. Cada Participante Aprobado por el DEPR recibirá un Certificado de elegibilidad por correo electrónico. Debe indicarle al Participante Aprobado que el certificado debe ser recibido durante el mismo día en que recibió la aprobación, a partir del miércoles 12 de enero de 2022. De no haber recibido el certificado al día siguiente, debe verificar su carpeta de correos no deseados “Spam”.

c. Si aún continúa sin recibir el certificado, puede contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información:

- Nombre y apellido del solicitante
- Número de SIE
- Correo electrónico con el que completó la solicitud
- Nombre de la Escuela
- Número de Certificado
- No incluya información personal o confidencial en el correo electrónico.

7. ¿El empleado puede llenar la solicitud para el Programa de WIFI Hotspots o asistir a un potencial participante para obtener su certificado?

- a. El Proveedor de Servicios o el empleado pueden orientar al potencial participante elegible con las instrucciones ofrecidas en la pregunta anterior (*número seis*).
- b. En el caso de que el potencial participante no tenga acceso/recursos para completar la solicitud, el Proveedor de Servicios o el empleado pueden asistir con una computadora o dispositivo, para que el potencial participante pueda completar el proceso de solicitud al Programa de WIFI Hotspots. Sin embargo, no puede completar la solicitud por el participante, ni utilizar ninguna promoción de mercadeo para que el potencial participante elija la compañía de servicios del Proveedor que le esté asistiendo. Cada Participante Aprobado podrá elegir el Proveedor de Servicios de su preferencia.

8. ¿Qué debe hacer un empleado si no le aparece el estudiante en el sistema?

Debe asegurarse de haber realizado la búsqueda con la información exacta que aparece en el certificado de solicitante. Si aún continúa enfrentando o dificultades, el Participante Aprobado deberá contactar a support@uppercasesys.com con la siguiente información (debe ser exactamente como está en el certificado):

- Nombre y apellido del solicitante
- Número de SIE
- Correo electrónico con el que completó la solicitud
- Nombre de la Escuela
- Número de Certificado
- No incluya información personal o confidencial en el correo electrónico.



9. ¿Hasta cuándo un participante puede solicitar al Programa de WiFi Hotspot?

Los participantes elegibles y aprobados tenían hasta el 31 de diciembre de 2022 para completar la aplicación.

10. ¿Hasta cuándo un participante puede redimir su certificado del Programa WiFi Hotspot?

Los participantes elegibles y aprobados tendrán hasta el 30 de abril de 2023 para redimir sus certificados.

11. ¿Hasta cuándo un participante puede utilizar el dispositivo WiFi Hotspot con servicio de internet?

Los participantes aprobados tendrán hasta el 31 de diciembre de 2023 para utilizar su dispositivo WiFi Hotspot con Servicio de Internet.